

Semana

de Visitas
a Estaciones
de Policías
2009

26 al 30 de octubre 2009
www.altus.org

INTRODUCCIÓN

La Semana de Visitas a Comisarías de Policía es un evento mundial organizado anualmente por Altus, una institución internacional que agrupa a organizaciones no gubernamentales de reconocido prestigio en materia de seguridad. Tiene como propósito mejorar los niveles de seguridad, hacer más eficiente el trabajo policial y asegurar su carácter democrático en los cinco continentes. En el Perú, la tercera jornada – 2009 – fue coordinada por Ciudad Nuestra, al igual que la segunda, realizada dos años antes.

Ciudad Nuestra es una organización creada el año 2007 para desarrollar espacios de convergencia y coalición plural con otras instituciones no gubernamentales y organizaciones sociales y vecinales para el desarrollo democrático y equitativo de la ciudad de Lima. La seguridad y la convivencia ciudadana constituyen sus principales preocupaciones.

La realización de la visita tuvo lugar el sábado 24 de octubre de 2009, luego de varias reuniones de trabajo y coordinaciones previas con el ministro y viceministro del Interior, el director general de la Policía Nacional del Perú y el director ejecutivo de operaciones policiales. Gracias a ellos y a nuestros equipos de observadores se pudo visitar noventa y un (91) comisarías de Lima Metropolitana y la provincia constitucional del Callao, un 31% más en comparación con la jornada del 2007. Se movilizó un promedio de noventa y seis (96) personas de diferentes estratos sociales, niveles de instrucción, sexo y profesión, lo que demuestra un gran interés ciudadano por conocer la calidad de la atención en las comisarías y las condiciones de trabajo y bienestar de su personal. La visita permitió estrechar la relación entre la comunidad y la policía, y aumentar la confianza pública en el servicio policial.

Nuestro agradecimiento al señor ministro del Interior, Teniente General PNP (R) Octavio Salazar Miranda; al señor viceministro de Orden Interno, General PNP (R) Walter Mori Ramírez; al director general de la Policía Nacional del Perú, General de Policía Miguel Hidalgo Medina; al ex director ejecutivo de operaciones policiales, General PNP Luis

Muguruza, sin cuyo apoyo no hubiera sido posible la realización de la jornada. También agradecemos a las instituciones no gubernamentales que se sumaron a Ciudad Nuestra y contribuyeron con observadores que visitaron las comisarías, a saber, Capital Humano y Social Alternativo – CHS, Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas – CEDRO, Instituto de Investigación y Capacitación Municipal – INICAM, Iglesia Presbiteriana, Red Peruana contra la Pornográfica Infantil, Tierra de Hombres y Asociación Martin Luther King. Finalmente, nuestro agradecimiento a los dirigentes de las juntas vecinales y organizaciones sociales que nos apoyaron, así como a los ciudadanos independientes de los diferentes distritos de Lima que colaboraron desinteresadamente y con gran entusiasmo cívico.

I. Por qué una actividad global

El servicio que provee la policía está cambiando en todo el mundo. En todos los continentes, las policías están en permanente proceso de profesionalización, trabajando para hacer más eficientes en la lucha contra el crimen y más respetuosas de los derechos de los ciudadanos. Para asegurarse la confianza ciudadana, las policías promueven cada vez más la transparencia y la rendición de cuentas de sus acciones y del uso de sus recursos, que son bienes públicos. Cada vez son más receptivas a las voces y opiniones ciudadanas.

Todas las policías se enfrentan al desafío de establecer buenas relaciones con la ciudadanía, con el objeto de ejercer sus tareas de manera más efectiva, del mismo modo que los ciudadanos enfrentan el desafío de establecer buenas relaciones con la policía para construir ciudades más seguras.

Las comisarías son el lugar natural de encuentro entre el policía y el ciudadano. Todo tipo de personas pasan por ellas diariamente y se llevan una imagen de su funcionamiento y de la calidad del servicio que brindan. Hasta ahora, sin embargo, se carecía de una herramienta objetiva que diera cuenta de la imagen ciudadana sobre las comisarías. Al desarrollar esta herramienta, Altus le da un nuevo rol a las organizaciones no gubernamentales y a la sociedad civil como observadoras de la actividad policial. Muchas evaluaciones de la policía desarrolladas por parte de organizaciones no gubernamentales

dan como resultado informes muy críticos sobre el trabajo policial; sin embargo, las organizaciones participantes en la Semana de Visitas a las Estaciones Policiales tienen un acercamiento diferente. Aunque nuestros informes rescatan los problemas de rendición de cuentas y transparencia, enfatizan las buenas prácticas identificadas por los visitantes, demostrando el potencial que tiene la policía. Estos ejemplos pueden y deben inspirar a las policías en cualquier parte del mundo.

La Semana de Visitas es la primera actividad mundial de la alianza global Altus. Cuando ésta comienza a trabajar el 2004, las organizaciones asociadas ya habían trabajado en conjunto en torno al programa “Funcionamiento policial democrático”, con apoyo de la Fundación Ford y bajo la coordinación del Instituto Vera de Justicia, de Nueva York. Este programa reunió en repetidas ocasiones a expertos de diez países para discutir temas relativos a la policía, como la supervisión policial y el rol del sector privado en la promoción de la reforma policial. A través de estas conferencias surge la idea de desarrollar un instrumento que involucre al público en una evaluación participativa de las comisarías, con el objeto de establecer estándares globales y promover buenas prácticas.

Esta forma de supervisión es pionera, en la medida que incorpora a la sociedad civil, mientras que en su mayoría, las evaluaciones de las policías son llevadas a cabo por entidades gubernamentales, expertos o personas relacionadas con ellas. La Semana de Visitas a comisarías apunta a otorgar herramientas e información para facilitar a los visitantes la evaluación y observación de acuerdo a ítems diseñados por expertos en policías de diversos países. Además de evaluar, los visitantes tienen la oportunidad de conocer el trabajo diario y poder conversar con los policías.

Altus ha desarrollado una metodología para evaluar si el personal y las instalaciones de las comisarías sirven adecuadamente al público. Para el desarrollo de este instrumento, un equipo de investigadores de diversos países consultó los estándares internacionales en derechos humanos y actividad policial. Luego, formularon preguntas básicas que son comprensibles por diferentes culturas y que son aplicables a diferentes contextos. El resultado de este esfuerzo fue el Kit de Visitantes a las Estaciones Policiales, que fue aplicado por primera vez en ocho países entre el 2002 y el 2004. Tras estas pruebas, el Kit

demonstró ser capaz de capturar las impresiones de los visitantes a través de diferentes países y contextos culturales.

Cuando la alianza global Altus fue lanzada en abril de 2004, en el sitio web se puso a disposición del público el Kit. Antes de terminar el año, Lúcio Alcantara, gobernador del Estado de Ceará en Brasil, había encontrado el Kit en Internet y solicitado a su personal utilizarlo para evaluar las estaciones policiales en Fortaleza, la capital del Estado. En Sudáfrica, el Comité para la Seguridad del Parlamento Sudafricano, en su búsqueda por encontrar un método que evaluara los servicios entregados por las estaciones de policía, encontró de utilidad el Kit. Tras estas iniciativas, Altus decidió poner en uso el Kit, coordinando un evento global. Sus representantes revisaron el Kit y sus modificaciones, y llegaron a una versión final, que ha sido utilizada en las Semanas de Visitas los años 2006, 2007 y 2009.

II. Qué se evalúa

El Kit contiene veinte preguntas referidas a cinco asuntos de interés, a saber, orientación a la comunidad, condiciones físicas y de infraestructura, tratamiento no discriminatorio al público, transparencia y rendición de cuentas, y condiciones de detención. Inspirado por las visitas estructuradas, comunes en los campos de educación e industria, Altus diseñó el Kit para evaluar en qué grado las comisarías están diseñadas y operan para servir al público. En el futuro, las mejorías en las comisarías pueden ser monitoreadas a través de la repetición de visitas por los mismos participantes u otros ciudadanos.

Las preguntas del Kit se basan en una amplia gama de estándares y acuerdos internacionales relevantes para la labor policial, especialmente aquellos relacionados a los derechos humanos y la rendición de cuentas. Las respuestas registradas en cada país se basan en percepciones y expectativas locales. En este sentido, la semana de visitas está organizada para reducir la distancia entre las realidades locales de las policías y los principios generales de derechos humanos y los estándares internacionales que la mayoría de países suscribe.

Para comprender esta evaluación, se debe pensar en una comisaría como un proveedor de un servicio público, lo que es un concepto difícil para muchos países, a pesar de recientes avances en el funcionamiento policial. En muchas ciudades alrededor del mundo, los policías son considerados como funcionarios del Estado más que prestadores de servicio público, estableciendo como prioridad el mantener el orden público y el control del delito más que su prevención y la asistencia al público. El énfasis de la Semana de Visitas está puesto en el rol del policía como profesional que entrega servicios a la comunidad.

La participación de las comisarías en las visitas aumenta su nivel de transparencia, mostrando disposición a identificar problemas y hacer ajustes a los servicios que brindan. Además, su participación ayuda a la institución policial a ganar el apoyo y confianza de sus comunidades. Para las organizaciones de la sociedad civil, la participación promueve el diálogo con las agencias policiales, proporcionando la instancia para aprender sobre sus servicios policiales y expresar las inquietudes que tienen sobre ellos.

Orientación a la comunidad

Los últimos veinte años, la policía comunitaria se ha convertido en la principal estrategia de muchas agencias policiales, aumentando su interacción con la comunidad. Estos esfuerzos tienden a focalizarse en el rol de los policías como individuos en la comunidad, más que en la organización de las comisarías para atender al público. En muchos países, las comisarías parecen más cuarteles que centros de servicio público. Las preguntas de esta sección apuntan al grado en que una comisaría es un recurso para su comunidad, de acuerdo a la información que proporciona, su capacidad de responder a las preguntas y peticiones de los vecinos, y a su accesibilidad para el público.

Condiciones físicas y de infraestructura

Aunque el concepto de orden y limpieza varía a través de las culturas, los oficiales de policía deben estar equipados con la infraestructura y las herramientas necesarias para desarrollar sus labores adecuadamente. Estas preguntas evalúan hasta qué punto la comisaría posee la infraestructura y los equipos necesarios. No están diseñadas para

observar si se tiene tecnología de punta o si la comisaría es la más fastuosa, sino para capturar las impresiones de los visitantes sobre las condiciones físicas. Las comisarías en malas condiciones a menudo cuentan con policías que brindan un trato inadecuado a los ciudadanos. Aunque las buenas condiciones físicas no necesariamente implican buen servicio, son un primer paso. Tener condiciones dignas de atención al público, además de ser deber de cualquier institución policial, tiene un impacto directo en el comportamiento del personal.

Tratamiento no discriminatorio al público

Muchos estándares policiales repiten un principio fundamental, que la policía debe tratar al público igualitariamente, sin diferenciarlo por razones de edad, etnia, nacionalidad, estatus económico o social, u orientación sexual, entre otras. Estas preguntas evalúan los servicios disponibles para grupos vulnerables y la existencia de espacios apropiados para mujeres y personas con discapacidad. Han sido diseñadas para que el visitante se concentre en los servicios e instalaciones disponibles para grupos vulnerables.

Transparencia y rendición de cuentas

Se espera que todos los servicios públicos sean transparentes y rindan cuentas, pero esto es particularmente importante para la policía, por las atribuciones que tiene para privar de la libertad a las personas y hacer uso de la fuerza, incluyendo la posibilidad de privarlas de su vida. La rendición de cuentas asegura que, cuando la policía falla al cumplir sus deberes, estará disponible la información y los mecanismos de reparación a las partes afectadas, se tomarán las medidas apropiadas de acuerdo a la violación y se asegurará que los errores no ocurran nuevamente. Las preguntas de esta sección evalúan si las comisarías poseen la información que requiere el público para determinar si la policía está actuando satisfactoriamente.

Condiciones de detención

Los malos tratos y los abusos contra los detenidos no sólo violan los derechos humanos, sino que corroen las relaciones de la policía con la comunidad. Las preguntas de esta sección evalúan la información que una persona desearía obtener si se encontrara bajo custodia. Se les solicita a los visitantes registrar sus impresiones sobre las áreas de detención y las medidas de seguridad, observando la vigilancia y las disposiciones para el traslado de los detenidos, así como las áreas donde los detenidos reciben a sus abogados, familiares u otros visitantes, y la disponibilidad de servicios higiénicos y ventilación.

III. Método de evaluación

El Kit ha sido diseñado por expertos sobre estándares de trabajo policial y derechos humanos, y puesto a prueba en reiteradas ocasiones, lo que ha dado lugar a un instrumento de evaluación sencillo, concreto y lo más objetivo posible. El número de preguntas se limitó a veinte para no dificultar la evaluación. Se incluye instrucciones detalladas para el líder del equipo y los demás observadores. Éstas tienen como propósito fomentar que los visitantes discutan las preguntas e interactúen entre ellos y con el personal policial. Este diálogo pretende dar a cada visitante la oportunidad de expresar su punto de vista y aportar elementos para el informe narrativo, que es complementario al cuantitativo.

En la mayoría de los países, incluyendo el Perú, los líderes de equipo participan en una breve capacitación para guiar la visita, redactar el informe narrativo y proveer los cuestionarios completos a los visitantes. Estos cuestionarios son habilitados en una plataforma virtual segura que genera automáticamente los puntajes locales. El cuestionario resultante tras este proceso de validación se basa en una escala Likert, con respuestas alternativas que van de 1 a 5, donde 1 es totalmente inadecuado, 2 inadecuado, 3 adecuado, 4 más que adecuado y 5 excelente. Los resultados se construyen a través de promedios simples, clasificándose de la siguiente manera:

Puntaje promedio	Categoría
Más de 84	Excelente
De 68 a 84	Más que adecuado
De 52 a 68	Adecuado
De 36 a 52	Inadecuado
Menos de 36	Totalmente inadecuado

IV. Contexto

La Policía Nacional del Perú – PNP es una institución del Estado adscrita al Ministerio del Interior, creada para garantizar el orden interno, el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las actividades ciudadanas. Es profesional y jerarquizada. Sus integrantes representan la ley, el orden y la seguridad en toda la República y tienen competencia para intervenir en todos los asuntos que se relacionan con el cumplimiento de su finalidad fundamental.

En los últimos años, la PNP ha reforzado su labor preventiva, a través de las comisarías, dando énfasis a campañas educativas y de acción social, así como de una amplia gama de modalidades de patrullaje, que incluye la suma de esfuerzos con los serenazgos municipales. La prevención constituye una de las funciones medulares de la actuación policial y compromete a la comunidad en la búsqueda de soluciones para contrarrestar la inseguridad, la violencia y el delito. La implementación de oficinas de participación ciudadana y la conformación de juntas vecinales han contribuido a este propósito.

En la estructura básica policial, la comisaría constituye la unidad más próxima al ciudadano, garantizando el normal desarrollo de las actividades de los vecinos del distrito. Los resultados de las visitas permiten evaluar no solo la calidad de los servicios que brindan las comisarías, sino también identificar buenas prácticas policiales.

V. Qué Estaciones de Policía participaron

En la jornada se visitaron noventa y un (91) comisarías de las ciento dieciocho (118) que existen en Lima y Callao, es decir, el 77%. Para su realización, Ciudad Nuestra convocó, primero, a quienes participaron en la visita del 2007. A ellos, se sumaron organizaciones de la sociedad civil como Capital Humano y Social Alternativo – CHS, Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas-CEDRO, Instituto de Investigación y Capacitación Municipal – INICAM, Iglesia Presbiteriana, Red Peruana contra la Pornográfica Infantil, Tierra de Hombres y asociación Martin Luther King, que participaron por primera vez.

A través del director ejecutivo de operaciones policiales, las comisarías fueron informadas previamente de la visita. En la mayoría de los casos, los comisarios fueron los anfitriones y sólo en cinco de las comisarías hubo ligeras demoras en el ingreso de los observadores. En general, los equipos trabajaron sin dificultades. De los resúmenes cualitativos de los equipos, se advierte que, en la mayoría de comisarías, el personal policial brindó un trato amable, mostrando apertura y buena disposición para absolver las consultas de los observadores. Solo en algunos casos se percibió inicialmente un cierto recelo e incomodidad inicial, que se fue disipando.

El estado de la infraestructura que presenta la mayoría de comisarías y la falta de recursos humanos y logísticos son los principales problemas, junto con las difíciles condiciones de trabajo y de bienestar del personal. Esto debe ser tomado en cuenta para mejorar su desempeño y, consecuentemente, la seguridad ciudadana. En algunas comisarías se encontró al personal mejor motivado y dispuesto, resultado no tanto de las condiciones de trabajo propiamente dichas, sino, principalmente, de la actitud y motivación del comisario.

VI. Quiénes fueron los visitantes

La presente actividad congregó a personas de diferentes edades, condición social, creencias religiosas; que realizan diferentes actividades como amas de casa, estudiantes

universitarios, representantes de juntas vecinales, miembros de organismos gubernamentales, participantes de programas sociales, funcionarios y empleados públicos, regidores de municipalidades, miembros de instituciones religiosas pero con buena predisposición e interés en participar en esta jornada.

Se constituyeron equipos de tres personas en promedio. Cada equipo visitó un máximo de tres comisarías. En total, Ciudad Nuestra involucró a noventa y seis (96) observadores, de los cuales sesenta y tres (63) fueron mujeres y treinta y tres (33) varones. La participación femenina fue el doble de la masculina, lo que coincide con el activo papel que juegan las mujeres en la organización vecinal para la seguridad ciudadana, quizá porque ellas son más vulnerables que los varones, como lo señalan las encuestas de victimización en Lima Metropolitana y el Callao.

Visitantes por sexo		
Sexo	Número de visitantes	Porcentaje
Masculino	33	34.4%
Femenino	63	65.6%
Total	96	100%

Fuente: Ciudad Nuestra

Así como la jornada concitó una activa participación femenina, Ciudad Nuestra también promovió la participación de los jóvenes entre 18 a 30 años, que fue el grupo etáreo más numeroso en esta visita (46), casi el 50% de los observadores. Ellos fueron los más impresionados por las deficientes condiciones de trabajo del personal policial. Le siguió el grupo etáreo de 31 a 45 años, con veintisiete (27) personas. Este grupo junto con los de 46 a más años (23 personas) estuvieron integrados en su mayoría por miembros de juntas vecinales y de organizaciones de sociedad civil vinculados a la seguridad ciudadana.

Visitantes por edades		
Nivel	Número de visitantes	Porcentaje
18 a 30 años	46	47.9%
31 a 45 años	27	28.1%
46 a 60 años	19	19.8%
61 años a más	4	4.2%
Total	96	100%

Fuente: Ciudad Nuestra

Predominaron, entre los observadores, aquellos con estudios superiores completos (26%) y con secundaria completa (24%). No obstante, el cuadro se presenta a continuación da cuenta de una variedad muy grande de niveles de instrucción..

Visitantes por nivel de instrucción		
Nivel	Número de visitantes	Porcentaje
Primaria incompleta	1	1.0%
Primaria completa	2	2.1%
Secundaria incompleta	4	4.2%
Secundaria completa	24	25.0%
Técnico incompleto	10	10.4%
Técnico completo	13	13.5%
Superior incompleto	17	17.7%
Superior completo	25	26.0%
Total	96	100%

Fuente: Ciudad Nuestra

La participación de mujeres, jóvenes y población con menos educación (hasta secundaria completa) para esta jornada de visitas a comisarías fue de un 32.3% del total de los

observadores. El 70% de las comisarías visitadas tuvieron a su cargo observadores de de condición media – baja, residentes de zonas populares de la ciudad.

VII. Qué Estaciones de Policías fueron las mejor evaluadas

Resultados de la Evaluación a las Comisarías:

Nº.	Comisaría	Puntaje promedio	Orientación a la comunidad	Condiciones físicas	Tratamiento igualitario al público	Transparencia y rendición de cuentas	Condiciones de detención
	Perú	51.83	58.55	52.32	49.09	54.89	44.28
1	Comisaría Pro	79	75	76.67	76.67	81.67	85
2	Comisaría La Corporación	70.33	60	73.33	65	78.33	75
3	Comisaría Villa	69.6	71	62	77	72	66
4	Comisaría Magdalena	68.67	76.67	68.33	70	63.33	65
5	Comisaría Ciudad y Campo	68.67	80	68.33	58.33	75	61.67
6	Comisaría La Legua	67.67	70	56.67	65	86.67	60
7	Comisaría Rímac	66.67	76.67	70	56.67	71.67	58.33
8	Comisaría Dulanto	66	76.67	65	60	78.33	50
9	Comisaría Zárate	65.67	63.33	65	65	75	60
10	Comisaría Miraflores	65	75	83.33	61.67	63.33	41.67
11	Comisaría Canto Rey	64	68.33	68.33	63.33	58.33	61.67
12	Comisaría Chorrillos	63	76.25	61.25	60	65	52.5
13	Comisaría San Luis	63	50	70	63.33	73.33	58.33
14	Comisaría Carmen de La Legua	62.33	71.67	60	53.33	75	51.67
15	Comisaría San Genaro	61.25	76.25	60	56.25	61.25	52.5
16	Comisaría Chacarilla Estanque	60.67	75	63.33	46.67	66.67	51.67
17	Comisaría Maranga	60	63.33	63.33	53.33	63.33	56.67
18	Comisaría Santa Elizabeth	60	70	55	53.33	63.33	58.33
19	Comisaría Breña	58.67	61.67	58.33	50	60	63.33
20	Comisaría Petit Thouars	58.33	66.67	53.33	61.67	70	40
21	Comisaría Huaycán	58.33	63.33	55	61.67	63.33	48.33
22	Comisaría La Huayrona	58	60	53.33	61.67	63.33	51.67
23	Comisaría Santa Isabel	57.67	61.67	56.67	53.33	61.67	55
24	Comisaría Lince	57	63.33	45	68.33	56.67	51.67
25	Comisaría Playa Rímac	56.33	65	51.67	68.33	53.33	43.33
26	Comisaría Ventanilla	56	68.33	53.33	48.33	50	60
27	Comisaría Villa Hermosa	56	61.67	55	53.33	61.67	48.33
28	Comisaría Monserrate	55	58.33	55	58.33	55	48.33

29	Comisaría La Ensenada	54.67	65	55	53.33	55	45
30	Comisaría Santa Clara	54.67	56.67	60	46.67	60	50
31	Comisaría San Martín de Porres	54.33	61.67	56.67	53.33	58.33	41.67
32	Comisaría Caja de Agua	53.67	60	40	55	63.33	50
33	Comisaría Conde de la Vega	53.67	58.33	56.67	43.33	58.33	51.67
34	Comisaría Barranco	53.33	73.33	58.33	35	43.33	56.67
35	Comisaría San Miguel	53.33	53.33	50	48.33	61.67	53.33
36	Comisaría Villa El Salvador (Mujeres)	53.25	43.75	50	48.75	60	63.75
37	Comisaría Jesús María	53	61.67	56.67	55	60	31.67
38	Comisaría VIPOL - Juan Ingunza	53	66.67	50	46.67	68.33	33.33
39	Comisaría Zapallal	53	58.33	50	55	66.67	35
40	Comisaría Lurín	52.75	60	56.25	55	53.75	38.75
41	Comisaría Puente Piedra	52.67	73.33	50	53.33	58.33	28.33
42	Comisaría Monterrico	52.67	70	51.67	41.67	55	45
43	Comisaría San Borja	52.67	66.67	50	43.33	50	53.33
44	Comisaría Chosica	52	55	55	46.67	63.33	40
45	Comisaría Collique	52	63.33	51.67	48.33	48.33	48.33
46	Comisaría Mateo Pumacahua	52	56.25	57.5	53.75	51.25	41.25
47	Comisaría Piedra Liza	52	50	45	45	65	55
48	Comisaría Payet	51.67	55	55	43.33	53.33	51.67
49	Comisaría San Antonio	51.67	66.67	55	38.33	68.33	30
50	Comisaría San Cayetano	51.67	51.67	51.67	46.67	61.67	46.67
51	Comisaría Ancón	51	55	50	45	60	45
52	Comisaría Pascana	51	60	50	48.33	65	31.67
53	Comisaría Villa El Salvador	50.75	62.5	48.75	51.25	52.5	38.75
54	Comisaría Mirones Bajo	50.33	53.33	53.33	40	55	50
55	Comisaría Universitaria	50.33	58.33	45	51.67	50	46.67
56	Comisaría Pachacamac	50	55	53.75	51.25	48.75	41.25
57	Comisaría San Francisco de Lurín	50	52.5	52.5	52.5	51.25	41.25
58	Comisaría Callao	49.67	58.33	61.67	46.67	45	36.67
59	Comisaría Pueblo Libre	49.33	53.33	56.67	58.33	36.67	41.67
60	Comisaría Santa Rosa - Ancón	49	53.33	55	48.33	48.33	40
61	Comisaría Progreso	47.67	60	48.33	43.33	45	41.67
62	Comisaría Mi Perú	47.67	53.33	48.33	40	46.67	50
63	Comisaría San Isidro	47.33	56.67	41.67	48.33	56.67	33.33
64	Comisaría Tahuantinsuyo	47.33	56.67	55	40	43.33	41.67
65	Comisaría Chaclacayo	47	51.67	48.33	46.67	48.33	40
66	Comisaría Santa Luzmila	47	55	41.67	43.33	56.67	38.33
67	Comisaría Bocanegra	46.67	63.33	55	40	43.33	31.67

68	Comisaría Alfonso Ugarte	46	58.33	38.33	43.33	58.33	31.67
69	Comisaría Laderas de Villa	45.75	48.75	38.75	46.25	58.75	36.25
70	Comisaría Mirones Alto	45.67	56.67	56.67	30	53.33	31.67
71	Comisaría Urb. Pachacamac	45	46.25	43.75	48.75	52.5	33.75
72	Comisaría Túpac Amaru	44.67	46.67	45	45	43.33	43.33
73	Comisaría La Punta	44.33	61.67	45	40	43.33	31.67
74	Comisaría Bellavista	44.33	56.67	45	40	45	35
75	Comisaría Sol de Oro	44	50	45	45	45	35
76	Comisaría Mariscal Cáceres	42.67	45	46.67	35	46.67	40
77	Comisaría Laura Caller	42.33	60	45	43.33	20	43.33
78	Comisaría Santoyo	42	46.67	53.33	40	41.67	28.33
79	Comisaría Surquillo	41.67	55	43.33	43.33	38.33	28.33
80	Comisaría Pachacútec	41	51.67	35	35	40	43.33
81	Comisaría San Andrés	40	45	41.67	38.33	35	40
82	Comisaría Bayóvar	39.67	50	36.67	38.33	40	33.33
83	Comisaría Sarita Colonia	39	41.67	45	36.67	46.67	25
84	Comisaría Orrantía del Mar	38.33	41.67	40	40	41.67	28.33
85	Comisaría San Pedro	38	43.33	45	33.33	38.33	30
86	Comisaría Condevilla	35.33	38.33	38.33	38.33	33.33	28.33
87	Comisaría Barboncitos	35.33	40	35	31.67	36.67	33.33
88	Comisaría La Chalaca	35	41.67	43.33	35	33.33	21.67
89	Comisaría La Perla	35	41.67	40	40	31.67	21.67
90	Comisaría Independencia	32.33	45	30	31.67	35	20
91	Comisaría 10 de Octubre	30.33	26.67	31.67	28.33	35	30

Fuente: Ciudad Nuestra

El promedio general de las comisarías visitadas en Lima y Callao fue de 51.83, resultado que es inadecuado, de acuerdo a la tabla proporcionada por Altus. Por categorías, el promedio general más alto lo obtuvo orientación a la comunidad, con 58.85, lo que es un resultado adecuado. El resultado también fue adecuado para la categoría de transparencia y rendición de cuentas, con 54.89 y condiciones físicas con 52.32, aunque este resultado se ubica en el límite bajo, como muy cercano a inadecuado. Las dos categorías en las que los resultados fueron inadecuados son atención no discriminatorio, con 49.09 y condiciones de detención, con 44.28.

La comisaría mejor evaluada fue Pro, ubicada en Lima Norte, en el distrito de Los Olivos. Cuenta con una infraestructura adecuada, amplios ambientes y condiciones de detención adecuadas. Es una comisaría de tipo A, es decir, que atiende a más de 100 mil habitantes, en su mayoría de nivel socioeconómico medio bajo. Le siguió la comisaría de La Corporación ubicada en el distrito de El Agustino, al este de la ciudad, que alberga a una población de clase media baja. Destaca su adecuada organización, sus amplios ambientes y las condiciones de detención, especialmente para los adolescentes infractores, así como el trabajo social que realizan con su club de menores. El tercer lugar lo ocupó la comisaría de Villa, en el distrito de Chorrillos, al sur de la capital. El cuarto lugar fue empatado por las comisarías de Magdalena del Mar, un distrito de clase media, y Ciudad y Campo en un tradicional y populoso distrito del centro histórico de la ciudad, el Rímac.

Cabe destacar la considerable distancia entre la comisaría ganadora y la que le sigue, casi nueve puntos. En cambio, la distancia entre el segundo lugar y las dos comisarías que empataron el cuarto es de solo 1.6. El triunfo de la comisaría de Pro fue, pues, inobjetable.

En el otro extremo, la comisaría con menor puntaje fue 10 de Octubre, ubicada en San Juan de Lurigancho, el distrito más poblado del Perú, en una jurisdicción policial con gran incidencia delictiva, con una población de nivel socioeconómico bajo, que vive en condiciones precarias en asentamientos humanos e invasiones. Compartieron también el fondo de la tabla las comisarías de Independencia en Lima Norte, La Perla y La Chalaca en el Callao, y Barboncitos y Condevilla.

Mejores evaluaciones por áreas de evaluación:

Área de evaluación		Comisaría
Área 1	Orientación a la comunidad	Ciudad y campo
Área 2	Condiciones físicas	Miraflores
Área 3	Tratamiento igualitario al público	Villa
Área 4	Transparencia y responsabilización	La Legua
Área 5	Condiciones de detención	Pro

Fuente: Ciudad Nuestra

VIII. Buenas prácticas reveladas

Durante esta jornada se ha podido apreciar el acercamiento e interés de los vecinos por el trabajo que se realiza en sus comisarías. Días anteriores a la visita se realizaron acciones para coordinar aspectos relacionados con las preguntas del Kit, a efectos que las calificaciones fueran otorgadas de acuerdo a los estándares de Altus, con la mayor objetividad posible. El equipo coordinador constató que la mayoría de comisarías conocía la finalidad de la visitas.

En todo momento, el personal de las comisarías trató de darnos a conocer que, pese a las limitaciones y a lo recargado de sus labores, realizan acciones de proximidad a la comunidad. Estas se manifiestan principalmente a través del trabajo con las juntas vecinales y los clubes de menores, y de actividades de prevención, como charlas educativas y vacaciones útiles a escolares y padres de familia, cursos de capacitación en seguridad ciudadana y acciones cívicas (campañas médicas, de vacunación, actividades de esparcimiento, etcétera), entre otras.

Otras buenas prácticas observadas son las actividades de motivación e instrucción al personal policial, así como la adecuación de los ambientes de las comisarías para brindar sus servicios a la comunidad, pese a no ser los más adecuados en la mayoría de casos.

Cabe hacer mención lo expresado por el personal de la comisaría de La Legua (Callao), en cuanto a la identificación con su labor institucional: “Nosotros solo somos personas uniformadas, a veces uno siente como una frustración el no poder atender al llamado de la gente porque no hay personal”.

De acuerdo a las experiencias descritas por los visitantes, la atención y la orientación al público es una buena práctica observada en la mayoría de las comisarías.

IX. Qué cambios les gustaría ver a los visitantes

A pesar que la visita para los observadores fue particularmente enriquecedora, se pudo observar algunas debilidades recurrentes en las comisarías visitadas.

Es necesario brindar mejores condiciones de trabajo y de bienestar a los efectivos policiales, lo que redundará en la atención al público, en las labores de prevención comunitaria y, consecuentemente, en la seguridad ciudadana. Se observó que las comisarías no cuentan con suficientes recursos – humanos y logísticos –, existiendo en su mayoría problemas de comunicación e interconexión de la red policial y acceso a las principales bases de datos con que cuenta la policía, como, por ejemplo, la de vehículos robados, personas requisitorias, delincuentes más buscados, entre otros. Se suman a estas deficiencias los problemas de infraestructura, que impiden, por ejemplo, brindar facilidades de acceso a las personas con discapacidad o disponer de ambientes privados para la atención de víctimas de violencia familiar.

Existen tres ambientes que requieren particular atención, a saber, los que ocupan los detenidos, los baños para el público y los dormitorios para el descanso del personal. Mejorarlos depende tanto del gobierno como del liderazgo de los oficiales a cargo de las mismas.

Sabemos que, a nivel del comando policial, se han impartido lineamientos para la designación de personal idóneo en el cargo de comisario. Este debe tener especiales dotes

de liderazgo, vocación de servicio y predisposición a trabajar en estrecho contacto con la comunidad, así como capacidad de gestión y coordinación con los gobiernos locales. Estas disposiciones deben ir acompañadas de un gran proyecto de refacción y modernización de las comisarías, que contemple un adecuado equipamiento y, especialmente, la informatización e interconexión entre las comisarías y otras unidades policiales.

Otro aspecto detectado durante esta jornada es el desconocimiento de la comunidad de las labores y servicios que brindan las comisarías, que no solo reciben denuncias e investigan los hechos delictivos; sino también desarrollan acciones preventivas y de acercamiento a los vecinos.

X. Resultados concretos y seguimiento

La jornada de visitas permitió el acercamiento de los vecinos a su comisaría para conocer las condiciones en que trabajan los policías que tienen a su cargo la seguridad en su comunidad. En la mayoría de casos, los equipos visitantes observaron buena predisposición de ellos.

También se ha podido apreciar una gran motivación de los visitantes por realizar acciones concretas a favor de sus comisarías. Esto se debe, entre otras razones, al alto promedio de participación de integrantes de las juntas vecinales, comités cívicos y organismos no gubernamentales que trabajan en asuntos relacionados con la función policial.